緒言

這是本人作為申訴專員發表的第一份年報。首先必須衷心感謝前任專員黎年先生為本署建立了穩健基礎，讓本人接掌的是一個體制健康、幹勁十足的機構。

正所謂「萬丈高樓從地起」，宏偉的建築不能缺少穩固的基礎。繼任者承接前任專員努力的成果，既要不斷鞏固這個根基，亦須下決心帶領公署邁步向前，與時並進。

在二〇一四年四月正式上任前，本人已留意到公署為處理投訴訂立了新的發展方向，即在常規的查訊及全面調查方式以外，積極推動以調解這個另類排解糾紛的方式處理投訴。此外，公署為倡導資訊自由的原則而就政府《公開資料守則》(「《守則》」)進行的全面調查，更是廣為人知的舉措。

繼往開來，本人定會探討如何進一步開拓這兩個範疇。

對於調解工作，本人曾思考以下問題：

- 處理投訴是否一定要採用需時較長的查訊／全面調查方式，然後在數個月後向投訴人發出信件或調查報告，指出所涉機構（政府部門或公營機構）有何行政失當之處？
- 這又是否所有或大部分投訴人真正要求的結果？

《申訴專員條例》訂明，申訴專員如認為某宗投訴的主要事項不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當，可決定以較便捷的調解方式處理個案；由本署受過相關培訓的人員擔任中

立的調解員，協助投訴人與被投訴機構達成雙方都能接受的解決方案。事實上，不少投訴人是因為有關機構延誤，未有及早幫助他們紓困而感到受屈，故此他們大多會樂意接受本署以調解方式迅速為他們解決問題，而不是要求本署以冗長的信件或調查報告，向他們説明事情的前因後果和羅列有關機構的缺失。

本署人員最初要令投訴人和被投訴機構完全明白調解方式的好處，殊不容易。然而，經本署人員努力令他們釋疑，以及不斷辛勤工作，我們在本年度以調解方式處理的個案共有138宗，較去年增加達四倍。

本人必須指出，調解個案數目的持續上升，對我們的主流調查工作並未造成影響。反之，本署上述的做法其實把個案有效地予以分流。遇到合適的個案，我們會以調解方式迅速排解糾紛；節省了的人手可投放到就涉及較嚴重行政失當的投訴個案作全面調查，以及為改革各機構的行政體制和程序而進行主動調查。在本年度，我們完成了314宗全面調查及七項主動調查，而在二〇一三／一四年度則完成了321宗全面調查及六項主動調查。

若有足夠資源而其他情況許可，本人計劃在未來再逐步增加主動調查的數目。

上文提到，本署先前就政府的公開資料制度完成了一項全面而翔實的主動調查，並在調查報告中提出多項重要建議。本署將繼續密切監察政府落實各項建議的情況，尤其是擴大《守則》的適用範圍以涵蓋更多公營機構，以及推行公眾教育，讓市民大眾知悉本身索取及查閱資料的權利。

與此同時，本署已選輯一些涉及《守則》的重要投訴個案，加以編排整理，供本署人員作參考及培訓之用。待進一步的編選工作完成後，有關的個案摘錄亦會上載到本署網頁，為所有公職人員及市民大眾提供實用的參考資料。

換一個話題：在現今社會，本署必須不時讓公眾了解我們的工作；否則便很容易被公眾遺忘。因此，一如過往，本署亦在電台、電視、報章及其他媒體（例如公共交通工具上的巡迴廣播等）進行廣告宣傳，並舉辦地區性巡迴展覽。最新一輯廣告以「太極」為主題（按：本地俗語以「耍太極」比喻「推卸責任」），並以「推卸無理 • 申訴有道」作為標語口號，向市民傳達簡潔有力的信息。本人明白這些廣告信息，以及本署在日常調查過程中對各機構所作的批評，可能會令部分公職人員感到不快。

緒言

不過，本署絕對無意特別標籤公職人員或全面否定他們的工作。事實上，申訴專員對於公職人員所表現的勤勉和專業精神，以及在回應本署查訊及調查時的合作態度，深表讚賞。本署的角色，是在處理投訴時保持公平公正，而不會針對或偏袒任何一方。若發現投訴人欠缺理據、有所隱瞞或無理取鬧，本署必會直斥其非。

本署進行查訊及調查，難免會令各機構本已繁重的工作量有所增加；然而，我們的行動具有正面功能：例如證明被投訴機構的決定和行為合情合理，又或指出機構有不足之處，敦促他們改善，以避免日後重蹈覆轍或招致不斷的投訴。事實上，經本署處理的投訴個案，在查明之後以不成立者居多；換言之，經過本署獨立及不偏不倚的查訊或調查後，有關機構獲證明並無行政失當。相反，假如該些個案沒有獲得妥善處理，甚或無人理會，則不論市民的不滿是否有理據，有關機構亦無從知悉，而投訴人也不會得到有關機構就事件的正式解釋。更甚者，抑壓的不滿和沮喪情緒會形成一股負能量，一旦爆發，便會造成更大損害。

希望公職人員都能明白本署介入的積極意義和正面作用。

我們會繼續宣揚申訴專員的角色，推動正面的投訴文化。本署亦會主動接觸各相關機構以加深彼此的了解及促進相互合作。此外，當然也歡迎各持份者隨時就本署的工作提出意見。

劉燕卿
申訴專員
二〇一五年三月三十一日

首長級人員

申訴專員劉燕卿女士（右二）
副申訴專員蘇錦成先生（左二）
助理申訴專員馬啟濃先生（左一）
助理申訴專員唐建生先生（右一）